



Dell Technologies

服務說明

教育服務

簡介

Dell Technologies 教育服務很榮幸能夠根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 來提供「教育服務」(以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單或雙方另行協定之形式的帳單或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「訂單」) 將載明您所購買服務的名稱和可用的服務選項。如需更多協助，或要索取服務合約複本，請連絡 [Dell Technologies 教育服務](#) 或您的銷售代表。

本服務的適用範圍

Dell Technologies 教育服務 (以下簡稱「Dell」) 提供了各種形式的技術課程：應需提供的訓練和實驗、開放給任何客戶參與的教室型訓練 (教室或虛擬課)、開放給特定客戶參與的專屬教室訓練 (教室或虛擬課)。Dell 的學習入口網站 education.dell.com 提供了學習課程清單。訂購以下服務，即表示您已經閱讀並了解您的所在地提供有哪些服務。現有的訓練課程將含括各種主題，範圍從伺服器、儲存空間、網路及虛擬化到 Microsoft 產品等相關課程。購買之後，您就得以從購買日算起，於訂單所明載的期間內使用該訓練服務。訂單明載期間過後，該訓練課程即視為已提供。Dell 將依照不同種類的訓練之要求提供課程日期與訓練地點。如適用於所在國家/地區，您也可以於餘額不足時購買 Dell Technologies 教育服務訓練點數 (以下簡稱「訓練點數」) 以取得新訓練，或兌換更高價的訓練。

應需提供的訓練與實驗

應需訓練屬於 Web 型訓練，Dell 會授予使用者存取他們在 education.dell.com 購得的課程權限。按需求訓練課程包括下列項目：

- 套裝課程，並可由個別學員在不同時間存取，通常是經由學習管理系統存取
- 包含一或多個學習目標的課程，可隨時存取 (而不是按照時間排定活動)

- 使用科技來提供課程內容，並以文字、圖片與多媒體做為學習活動的媒介

應需實驗是自助式實作實驗活動，有助於您驗證課程中涵蓋的技能與概念。應需實驗包括：

- 固定時段的虛擬化學習實驗環境存取權。您可在這段時間內視需要進出實驗課程。實驗期間在實驗室執行的工作都會自動按節儲存。
- 與課程有關的一套實驗指南，有助於您在實驗活動的過程中執行每一項工作。

教室型訓練 (公開課表)

教室型訓練 (公開課表) 包括：

- 有面授講師的同步學習環境
- 教室型訓練可能是有參與者和講師的單據點教室課，或由不同位置的參與者上線參與的虛擬課。
- 教室訓練是專為單據點的同步學習環境設計的訓練，有參與者和講師，並開放給不同客戶參與。講師會在教室型的環境親自講授教室課。
- 虛擬課訓練是專為同步學習環境設計的訓練，參與者分散於眾多位置，並開放給不同客戶參與。講師可在教室型環境中遠距講授虛擬課。使用網路視訊會議或虛擬教室技術提供的虛擬課訓練。
- 所有教室訓練課都專為促進參與者及講師間充分互動、討論訓練教材而設計，個人或團體班皆然

教室型訓練 (專屬)

教室型訓練 (專屬) 包括：

- 專屬於單一客戶的同步學習環境。本訓練可作為有參與者和講師的單據點教室授課，或由客戶安排授課場地；或作為單據點或多位置的學生遠距參與的虛擬授課。
- 專屬教室訓練採取的做法與教室型訓練 (公開課表) 一致

在客戶據點進行教室型訓練 (專屬) 進行時，必須承擔下列特定責任：

客戶責任：

客戶必須在排定訓練開始以前，以書面形式告知 Dell 其指定聯絡人是誰。該聯絡人將處理所有專案溝通事宜。聯絡人將執行下列事項：

- 針對該專案之所有層面全權代表客戶行使行為，並處理互相抵觸之客戶要求。
- 提供教室訓練時，請協調好訓練服務所需的適當資源與書籍等器材
- 在提出請求後三個工作天以內，取得並提供相關專案要求、資訊、資料、決定與認可，

除非雙方一致同意另有不同的回應時間

- 請依據銷售訂單中定義的參與者人數，至少在授課前的二十一 (21) 天將正確的參與人數和學員姓名提供給 Dell。
- 確保 Dell 講師能在教室訓練的授課期間，合理且安全地使用訓練設施
停車、電話和網際網路連線能力及工作空間
- 在授課以前填寫完 Dell 提供給客戶的問卷
- 由面授講師講授教室訓練時，請提供以下設施：
 - 空間大小適合容納學生與講師總人數的教室。教室安排必須採用標準教室形式，包含應在教室前方、面對參與者處設置講師的教學區 (可以操作講師的電腦 (如適用)、資料投影機、必要的接頭、白板，或掛圖和電源連線)
 - 用於簡報的資料投影機、必要的接頭和投影螢幕
 - 學生進行實驗室操作所需的用戶端機器。客戶應負責為每位學生和講師提供桌上型或筆記型電腦 (講師電腦為選擇性項目，除非現場是受保護地點)。
 - 白板或掛圖與馬克筆
 - 網路連線以便遠端操作 Dell 之教育服務訓練系統，以有線網路或非常穩定之無線網路為佳。實驗室之操作練習需有穩定的連線。
 - 可操作有效的電源連線，

Dell 應負責下列工作：

Dell 會寄送問卷給客戶，由客戶在授課前的三十 (30) 天到六十 (60) 天填妥並回傳 Dell。此外，Dell 會採用以下步驟：

- 提供與授課相關之特定物流與硬體需求
- 提供教室的標準擺設及須知
- 提供連線說明
- 確認參與訓練課堂之人員
- 確認訓練目標、資源與時間表
- 確認物流與訓練設施，以及客戶責任

若 Dell 無法與客戶達成上述協議，則 Dell 有權終止訂單所述之服務。若客戶無法提供符合規格之電腦系統及/或網路連線，則該課程僅能以參照生產設備的上課形式提供。實驗室與相關流程可以用白板表示，以達最佳學習效果。

開授課程之特定日期將由客戶與 Dell 共同決定。除非其他工作聲明另外載明，否則所有訓練要求都至少須在客戶申請的訓練日前的二十一 (21) 個完整日曆天排定檢查；如若不然，則須填妥變更要求單，並由客戶和 Dell 雙方核准原訂單的任何變更處，以及評估的外加費用。

訓練點數：

透過訓練點數可彈性購買 Dell Technologies 教育服務或嚴選第三方所提供之訓練課程。您可在 <http://education.dellemc.com> 找到 Dell Technologies 教育服務的服務。如需第三方的服務，請聯絡 [Dell Technologies 教育服務](#) 或您的銷售代表。

您也可以使用訓練點數購買教育訂用方案和教育套件，如以下各節所述。

可在購買訓練點數所在國家/地區兌換該點數。對於例外情形，如在訓練點數的銷售國以外註冊訓練前，您應先諮詢 [Dell Technologies 教育服務](#) 團隊。

您可以使用訓練點數購買 Dell Technologies 教育服務訓練課程的期間為您購買訓練點數日期後十二 (12) 個月內。除適用法律另有規定外，在購買服務訂單日期後的 12 個月之前，所有以訓練點數兌換的訓練課程均必須完成排程與授課。購買訓練點數後，Dell 將在 Dell 學習入口網站的帳戶中為您顯示訓練點數的點數餘額報告。如果您對於訓練點數過期有任何疑問，請聯絡 [Dell Technologies 教育服務](#) 或您的銷售代表。

您以購買的訓練點數換取 Dell 為您提供的 Dell Technologies 教育服務訓練，Dell 應盡的義務在您的訓練點數購買日滿 12 個月後即視為已滿足，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵循適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。若訓練點數到期，您不會收到所購訓練點數的退款，除非 Dell Technologies 教育服務和客戶間另有協議，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵守適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。

訂閱：

訂閱是一種控制成本的靈活方式，可讓您以訓練點數購買，或直接向 Dell 購買某段時間的訓練課程的特定媒體庫存取權。使用訓練點數購買包含教室訓練 (公開課表) 的訂用方案時可能會有一些限制。如需更多資訊，請聯絡 [Dell Technologies 教育服務](#) 或您的銷售代表。

Dell Technologies 教育服務的訂用方案以十二 (12) 個月為銷售單位，並從您或貴組織 (以下稱「訂閱期」) 購買訂用方案的當天起算。除適用法律另有規定外，使用您的訂用方案兌換的所有訓練課程都必須在您的訂閱期到期前排定和授予。

購買訂閱後，Dell 將提供學習入口網站的存取權，允許您啟用並存取您的訂用方案。您以購買的訂用方案換取 Dell 為您提供的 Dell Technologies 教育服務訓練，Dell 應盡的義務在訂閱期後即視為已滿足，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵循適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。若訂用方案到期，您不會收到所購訂用方案的退款，除非 Dell Technologies 教育服務和客戶間另有協議，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵守適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。

套件

教育套件可讓您靈活購買 Dell 提供的一組相關訓練課程的預捆包。您購買的套件可讓您存取一組教室或虛擬課訓練及應需提供的相關學習內容。

您的套件內課程使用期間為套件購買日起的十二 (12) 個月。除適用法律另有規定外，在購買服務訂單日期後的十二 (12) 個月之前，套件內兌換的所有訓練課程均須完成排程與授課。

購買套件後，Dell 將提供學習入口網站，讓您啟用和存取您購買的學習內容。您以購買的套件換取 Dell 為您提供的 Dell Technologies 教育服務訓練，Dell 應盡的義務在您的套件購買日滿 12 個月後即視為已滿足，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵循適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。若套件到期，您不會收到所購套件的退款，除非 Dell Technologies 教育服務和客戶間另有協議，但前提是 Dell Technologies 教育服務和客戶都會遵守適用法律，且在此條文和授權購買這些服務的客戶主協議間存在衝突的情況下，此類主協議將優於此服務說明。

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本服務說明的適用範圍內：

- 任何本服務說明未特別提及之服務、工作或活動；您的訂單；以及任何未列於 education.dellemc.com 之訓練。
- 開發任何唯一和特別為「客戶」所建立的智慧財產。

- Dell 將全權決定進行訓練所需的講師人數及適當技能。客戶同意 Dell 的服務人員可為其員工或顧問及/或 Dell 服務供應商。

除了本合約條款所提供的保固之外，本服務說明並不賦予客戶任何其他保固。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

競業禁止。即使法律允許，但若未事先取得 Dell 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell 員工，亦不在限制之內。

客戶合作。客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell 履行服務所需的所有事項。如果客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。若經 Dell 研判任何個人對講師、其他參與者或設施造成安全疑慮或安全性風險，Dell 可自行決定拒絕該員參與或將其逐出課程。這類參與者所支付之訓練費 Dell 將不予退還。

資料備份。在 Dell 提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失之情事。Dell 不負責恢復或重新安裝任何程式或資料。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell 對下列項目概不負責：

- 任何機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置
- 無法使用的系統或網路
- 及/或 DELL 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)。

第三方保固。此等服務提供時，Dell 可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造廠商的產品可能因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體或硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 所執行的服務不會影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

服務時間。本服務遵循當地每週工作時數相關法律，將於週一至週五在 Dell 正常營業時間執行。除了以下另行列出者，其他均為客戶當地時間上午 8:00 至下午 6:00：

國家/地區	Dell EMC Services 正常上班時間
聖克裡斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	週一至週五，上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、日本、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、泰國	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、巴西、厄瓜多爾、法國、印度、印尼、義大利、韓國、馬來西亞、墨西哥、巴拉圭、祕魯、台灣、烏拉圭	週一至週五，上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五，上午 9 點至下午 7 點
中東地區	週日至週四，上午 8 點至下午 6 點
香港	週一至週五，上午 9 點至下午 5:30

除非事先已有書面約定，否則當地國定假期期間均不提供服務。在這些狀況中，由 Dell 營業時間外所提供之服務將受限於現有的資源，且可能需要另外支付費用。

Dell 服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上所載 Dell (以下簡稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協定所規範，該協定內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在位置而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中參照之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。請參閱下表，瞭解適用於客戶地點之協定網址。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	您所購買 Dell 服務適用的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權轉售商購買 Dell 服務
美國	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大文)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大文)
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 www.dell.com 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及 Dell 之處，應為代表銷售方提供服務之服務提供者。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。
亞太地區及日本	當地 www.dell.com 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及 Dell 之處，應為代表銷售方提供服務之服務提供者。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。
歐洲、中東及非洲	當地 www.dell.com 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位於法國、德國及英國的客戶可從以下選擇適當網址：	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及 Dell 之處，應為代表銷售方提供服務之服務提供者。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。

	<p>法國： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國：www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：www.dell.co.uk/terms</p>	<p>約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。</p>
--	---	--

*客戶如需存取其當地 www.dell.com 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站 (網址 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 選擇其中的選項即可。

客戶茲同意，於合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據 (可於 www.dell.com/servicedescriptions/global 檢閱)。

本服務說明之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代協議中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。盡可能縮小範圍解釋效力優先之條款，以利解決衝突，並盡可能保留不衝突的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不互相衝突的條款。

一旦提出服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 Dell.com 網站或 Dell 軟體或網際網路介面上按一下/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明，以及其中援引參考的協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須簽署此服務說明或訂單。

教育服務適用之補充條款與條件

1. 服務條款。本服務說明自訂單上指定的日期起生效，並為期一年（以下簡稱「期限」）。除非 Dell 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

2. I 重要補充資訊

A. 重新安排或取消。除非 Dell 另以書面同意，所有訓練將會從排定的日期開始。若客戶要求取消或重新排定教育服務，Dell 將會依照下列方式退回客戶事先付費之訓練費用：

- 對於教室和虛擬課訓練（公開課表），及虛擬課訓練（專屬）授課，在排定課程開始前的十四（14）個完整日曆天，客戶可要求將其訓練日期變更至其他可行的訓練日期。若於已確認之課程開始日的十四（14）個完整日曆天之內取消或變更者，則取消費用等同於 100% 的課程費用。
- 對於教室訓練（專屬）的授課，除非其他工作聲明另外明載，否則客戶可在原排定訓練日期至少二十一（21）個日曆天前提出變更訓練日期之要求。若於已確認之課程開始日的二十一（21）個完整日曆天之內取消或變更者，則取消費用等同於客戶應承擔的課程費用全額。
- 若 Dell 取消任何排定之教育服務，則 Dell 將盡其合理的力量事先通知客戶相關的取消，並盡力達成雙方同意重新排定日期。若教育服務因 Dell 方面可控制因素而被取消且無法合理地重新排定日期，則 Dell 將退還客戶相關的預付訓練費用。退費客戶在 Dell 取消情況下唯一能夠尋求的救濟。

B. 購買硬體與服務之付款規定。除非另行簽署書面合約同意，否則在任何情況下，硬體貨款均不得以其一併購買的諮詢或管理式服務之教育成效或授課情形作為付款條件。

C. 商業上合理之服務範圍限制。若 Dell 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務供應商造成不合理風險，或任何要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供該服務。若因 Dell 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell 無法提供服務或延遲服務，則 Dell 概不負責。

D. 選用服務。可向 Dell 購買選用服務，此類服務將其依客戶所在地點而有所不同。選購服務可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂合約，則選用服務將適用本服務說明規定。

E. 分派與外包。Dell 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell 名義提供服務。

F. 取消服務。服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：

- 客戶無法在發票期程內支付本服務的全額費用。

- 客戶濫用、威脅或拒絕配合協助分析師或現場技術人員。
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

如由 Dell 單方取消本服務，則 Dell 將以電子形式向客戶寄送書面取消通知。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 寄送取消通知給客戶之日起十 (10) 天以上，除非當地相關法律另有明訂則從其規定。若 Dell 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付 Dell 或應付之款項要求退費。

- G. 地區限制與地址遷移。** 本服務不適用於所有地點。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間，會依地理位置而有所不同。此外，依客戶所在地點不同，可能不得選擇特定選項。如需詳細資訊，請向您的 Dell 銷售代表洽詢。
- H. Web 型元件。** 客戶若因所接收或傳送任何與服務之 Web 型元件相關的資料而有任何中斷或延遲，Dell 概不負責。
- I. 訓練教材。** Dell 提供的訓練教材可能包含以下項目：課程文件、指南、教學教材 (練習簿、手冊或有聲教材) 或電腦式訓練。所有訓練教材皆由 Dell 提供，不論其型式為何 (紙本或電子檔)，其著作權屬於原始內容提供者所有。訓練教材僅供參加訓練課程之參與者使用，未經 Dell 書面許可，不得由任何其他人使用、複製、散佈或修改。

© 2021 Dell Inc. 版權所有，翻印必究。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面資料。